

# Données sur les principaux services de la SAAQ

Mois de septembre 2025

	SEPTEMBRE 2025	CUMULATIF DE JANVIER À SEPTEMBRE 2024	2025	VARIATION ANNUELLE
<b>Services numériques</b>				
Nombre de clients ayant utilisé les services en ligne	361 435	2 980 283	3 058 721	+2,6 %
Nombre de comptes SAAQclic créés	46 242	509 624	459 334	-9,9 %
Nombre de transferts de véhicules d'un particulier à un autre effectués en ligne	5 878	35 625	45 313	+27,2 %
Nombre de déremisages effectués en ligne	11 744	211 062	237 965	+12,7 %
Nombre de remisages effectués en ligne	41 221	134 092	153 312	+14,3 %
<b>Services offerts au téléphone et par messagerie</b>				
Nombre d'appels traités	163 629	932 904	1 514 833	+62,4 %
Nombre de clients accompagnés lors de l'utilisation de SAAQclic	15 803	78 386	133 199	+69,9 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	7 min	23 min	9 min	-14 min
Nombre de messages traités – courriel et messagerie instantanée	9 162	135 796	105 645	-22,2 %
<b>Services offerts en personne</b>				
Nombre de clients servis	385 981	3 431 292	3 392 907	-1,1 %
Nombre de clients servis en centre de services	157 138	1 500 866	1 398 549	-6,8 %
Nombre de clients servis par les mandataires	228 843	1 930 426	1 994 358	+3,3 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne <sup>1,2</sup>	12 min	13 min	12 min	-1 min
Nombre de clients servis à l'accueil en centre de services	24 799	nd	209 367	nd
Nombre d'accompagnements offerts dans les espaces SAAQclic	26 314	182 819	251 863	+37,8 %
<b>Services aux personnes accidentées de la route</b>				
Nombre d'appels traités	21 593	185 002	186 867	+1,0 %
Nombre de minutes d'attente en moyenne	3 min	4 min	4 min	—
Pourcentage de demandes d'indemnité ou de révision au sujet desquelles nous avons communiqué avec le client ou la cliente dans les 10 jours ouvrables	95 %	95 %	96 %	+1,0 %
Pourcentage de dossiers pour lesquels le premier paiement a été effectué dans les 15 jours ouvrables suivant l'admissibilité	91 %	89%	90 %	+1,0 %
<b>Activités de contrôle routier</b>				
Nombre d'interventions sur la route, dans des postes et aires de contrôle et dans des entreprises	2 322	81 600	43 403	-46,8 %
<b>Plaintes</b>				
Nombre de plaintes reçues	561	7 035	5 867	-16,6 %

<sup>1</sup> Centres de services seulement

<sup>2</sup> Clientèle avec et sans rendez-vous